



# Il Call Center di aiuto psicologico della Città di Torino “Così lontani così vicini”





# CORONAVIRUS<sub>PSI</sub>

Linea diretta con gli Psicologi dell'Emergenza

Puoi telefonare ai numeri

**011 011 377 82**

**011 011 377 40**

*Dal Lunedì alla Domenica  
dalle 10:00 alle 18:00*

**ESTENSIONE  
DEL SERVIZIO**

oppure scrivere una mail all'indirizzo

**coronaviruspsi@gmail.com**



# **PRESUPPOSTI**

- 1. Nelle emergenze il volontariato di Protezione Civile è un fattore di benessere psicologico**
- 2. Gli psicologi dell'emergenza operano integrati con il sistema**

## DATI CALL CENTER TORINO DAL 16 MARZO AL 24 MAGGIO 2020

75

**Psicologi presenti al Call Center**

di cui 31 soci già precedentemente iscritti a PxP Torino e 44 nuovi soci tutti abilitati e iscritti all'Ordine degli Psicologi (ricevute circa 120 disponibilità da psicologi esterni)

504

**Ore di presenza al Call Center**

720

**Ore di ricontatti**

---

# **Reclutamento**

(da 40 a 75 psicologi)

# **Organizzazione turni**

(all'interno della organizzazione di PC)

# **Supervisione**

(un incontro al giorno alla fine del servizio;  
due incontri settimanali di gruppo)

# **Formazione**

# **Ricerca**

**Chi si rivolge al call center?**

**Per quali problemi?**

# Raccolta dati schede call-center

- Dal 16 marzo al 25 maggio sono state gestite 837 chiamate.

Le telefonate sono così distribuite:

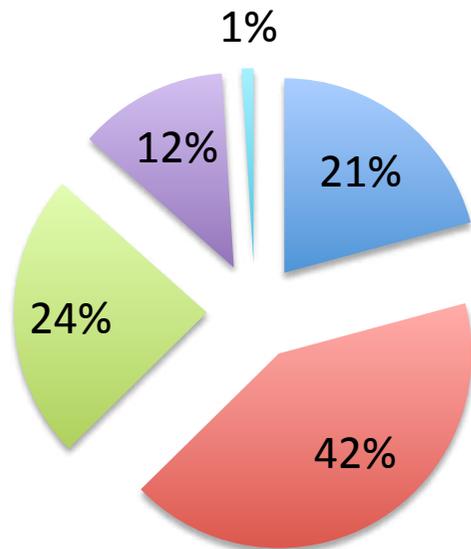
- **PRIMO CONTATTO TELEFONICO: 394**
- **\*SECONDO CONTATTO TELEFONICO + TERZO CONTATTO TELEFONICO+ FOLLOW-UP: 273**
- **PERSONE CHE HANNO CONTATTATO IL CALL-CENTER DUE O PIÙ VOLTE: 170**

\*È stato offerto in alcune situazioni più complesse, un breve sostegno psicologico strutturato in tre colloqui successivi al primo da parte dell'operatore o altro operatore interno all'Associazione, tra cui due psichiatre (23 le schede gestite dalle psichiatria).

# Chi ha contattato il call-center

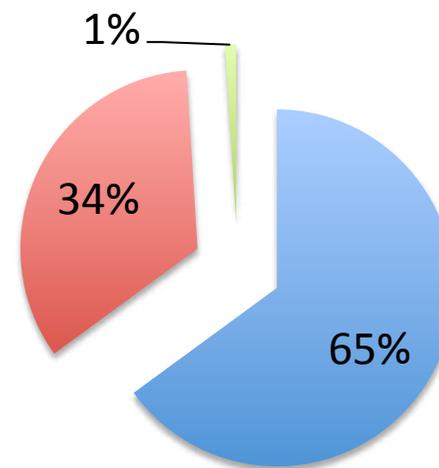
## Fasce d'Età

■ 18-39 ■ 40-59 ■ 60-75 ■ 75-90 ■ >90

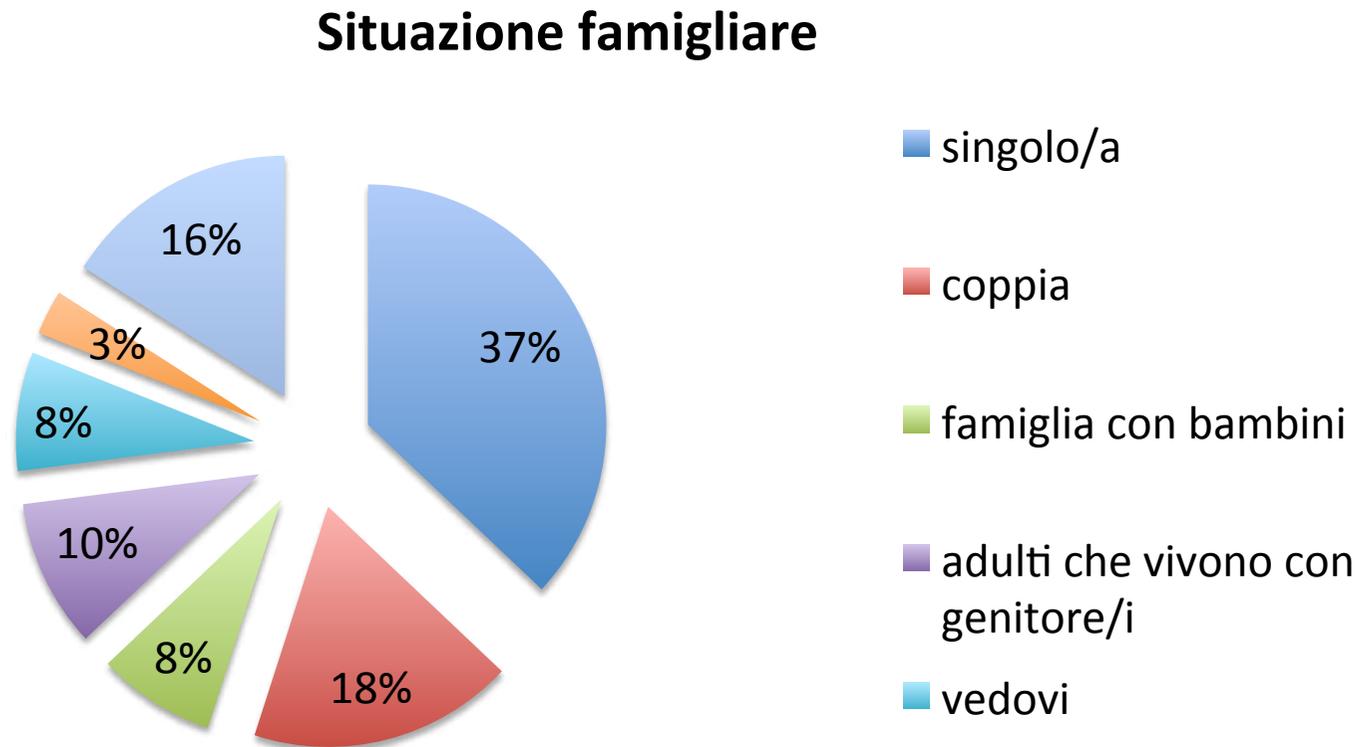


## Sesso

■ F ■ M ■ altro



# Situazione familiare presente al momento dei contatti telefonici



# Principali bisogni emersi

- **Prima fase:**

ansia, ansia claustrofobica, angoscia, disturbo del sonno, pensiero ossessivo e intrusivo, panico (aumento sintomatologia ansiosa con o senza attacchi di panico), depressione, solitudine, paura del contagio, tristezza, problemi relazionali di coppia, bisogno di aiuto nella gestione del tempo dei propri bambini, rabbia, gestione dell'ansia e del tempo, bisogno di essere ascoltati, sostegno nell'elaborazione del lutto, richiesta informazioni (covid-19 e non covid-19), conflitti familiari, difficoltà economiche etc.

# Principali bisogni emersi

- **Seconda fase:**

solitudine, lutto, isolamento e tristezza, preoccupazione e/o rabbia per il prolungarsi delle restrizioni, solitudine e rabbia, gestione dell'ansia, paura di essere positivi asintomatici, gestione dei bambini (presenza di stanchezza da parte dei genitori rispetto alla gestione dei propri figli), paura del contagio per sé e per i propri familiari, sintomi depressivi, risentimento verso i condomini che non rispettano le regole ma anche verso persone al parco, nei supermercati etc., separazione recente da elaborare, delusione, perdita, aiuto nella gestione del rientro a lavoro ma anche del ricongiungimento dei congiunti, ansia legata al non rispetto delle norme da parte degli altri.

# Bisogni maggiormente riscontrati:

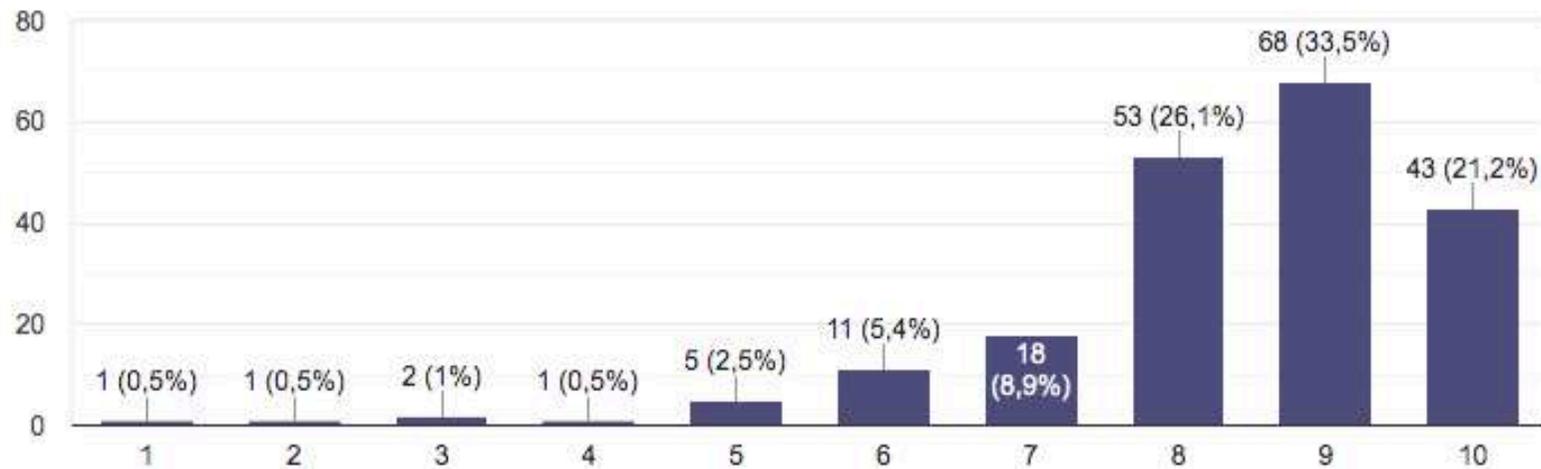
- Ansia;
- Depressione, tristezza;
- Rabbia;
- Solitudine (soprattutto anziani);
- Bisogno di essere ascoltati;
- Paura del contagio.

Molte sintomatologie psicopatologiche pregresse sono riemerse a causa delle restrizioni sociali.

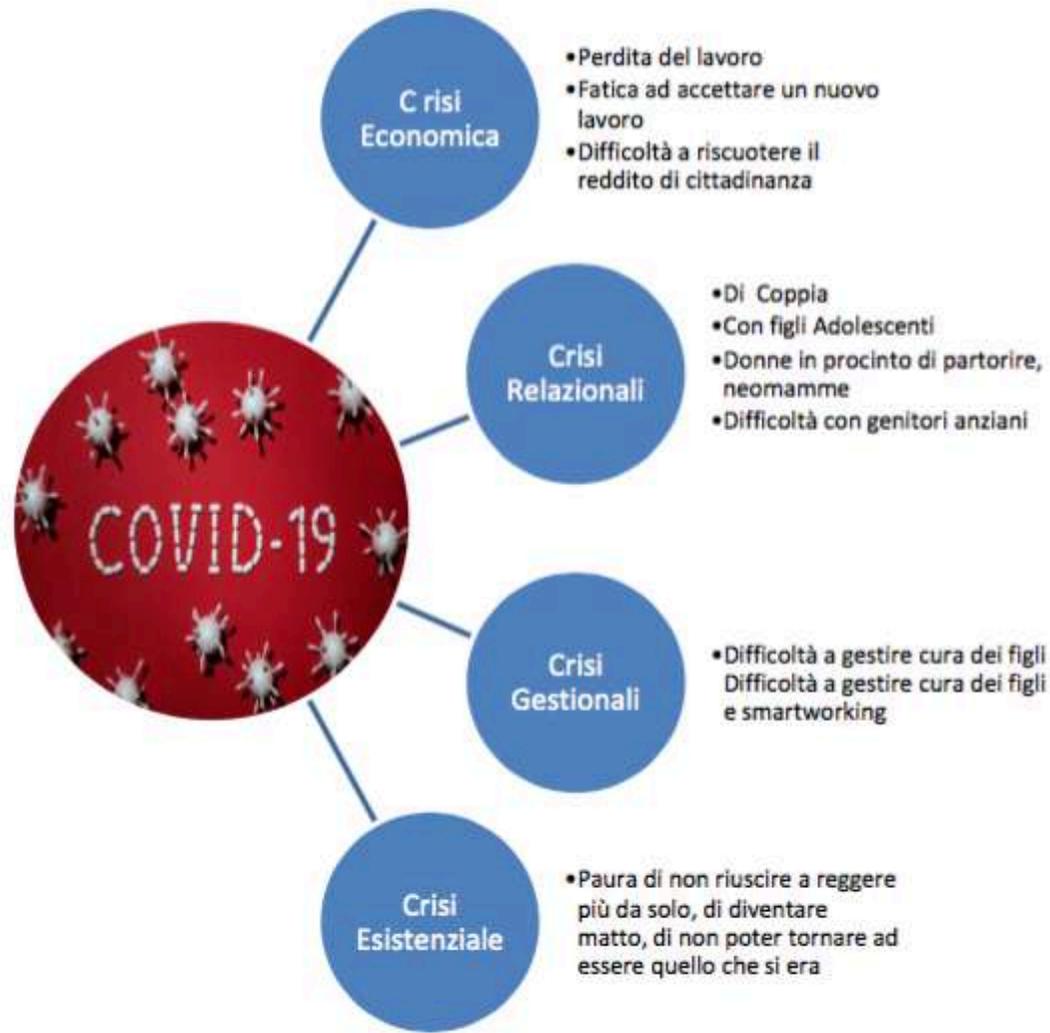
# Valutazione da parte di chi ha beneficiato dei 3 ricontattati.

Quanto sono state d'aiuto le nostre telefonate?

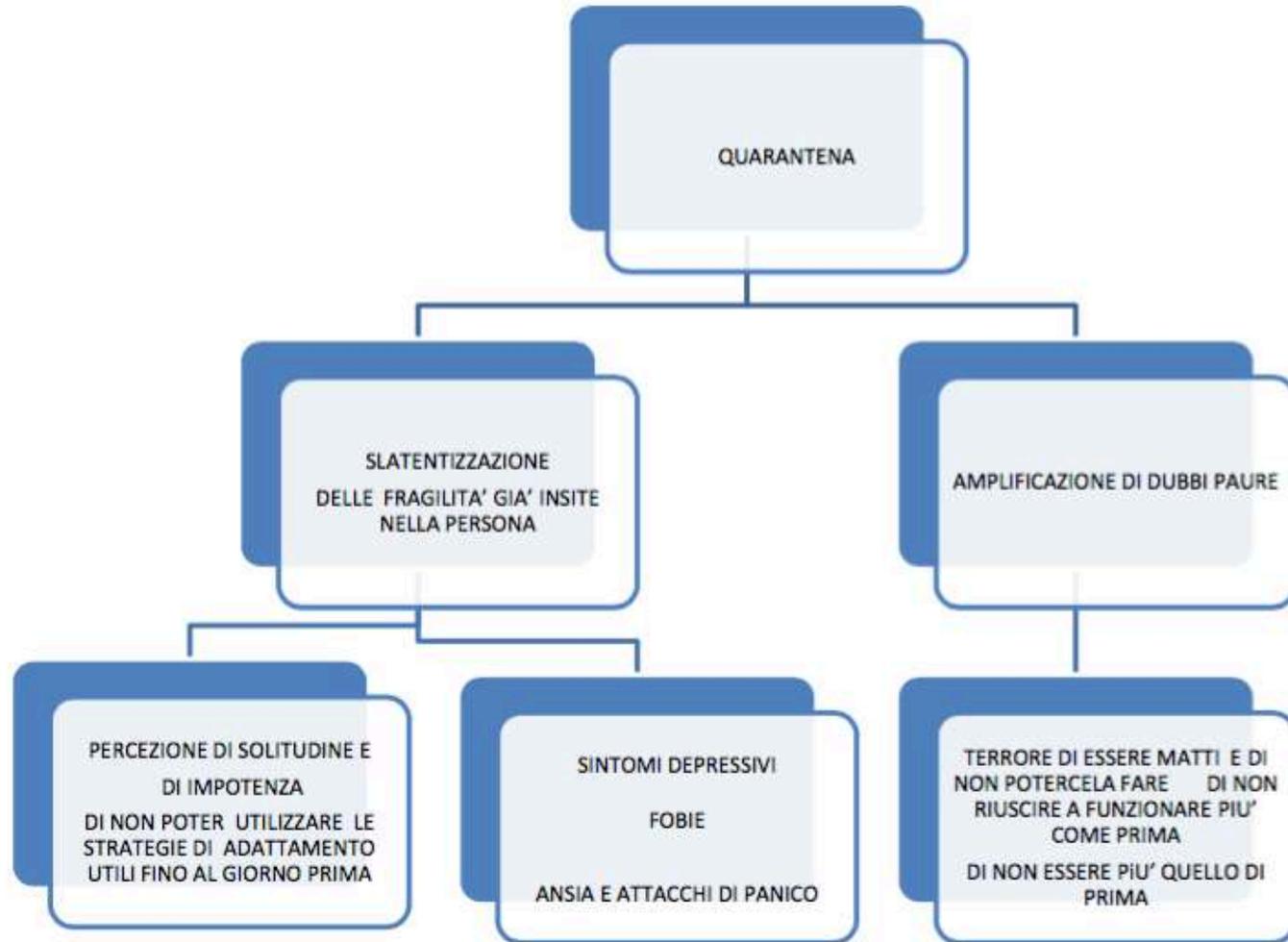
203 risposte



# Il punto di vista clinico



# Il punto di vista clinico



# Il punto di vista clinico

## EVOLUZIONI FUTURE

- Al momento sono sconosciute e imprevedibili a causa della novità dell'emergenza

## COSA E' POSSIBILE FARE ORA

- Mantenere Allerta e Disponibilità alta
- Mantenere e Consolidare le Sinergie di Gruppo

# Alcune testimonianze durante il lockdown per Covid 19

## **Sintomi, stati d'animo, problemi legati alle restrizioni**

- *Piango e mi dispero, ho attacchi di panico, non riesco a controllare la saliva, ho il groppo in gola, somatizzo con tanti piccoli dolori che mi arrivano inconsciamente quindi non so come toglierli. Di notte ho stretta al cuore e formicolio alle gambe (Laura 27 anni)*
- *Mi sento un po' giù, il Coronavirus non mi spaventa più di tanto, ma non uscendo più faccio fatica a camminare. In questi giorni non faccio niente e voglio solo tornare a dormire (Santina, 83)*
- *Chiamare il call center per me è una valvola di sfogo. Posso confidarmi perchè non ho più la psicologa da un anno e ho bisogno di aiuto su tante cose (Valentina, 47)*

## **L'isolamento**

- *Vivo una non vita, da reclusa in casa, sono in autoisolamento per il mio ragazzo che vive con me positivo al Covid19 ed è in ospedale; mentre lo intubavano hanno scoperto che ha il cancro alla faringe. Sono completamente isolata. Mi mancano tanto gli amici, le passeggiate e le gite in montagna (Vanna, 27 anni)*

- *Ho perso mia moglie 3 giorni fa (non per Covid 19), malata da tempo. Ho un grande dolore e non riesco a dormire penso e non posso viaggiare. Voglio vedere il mare, andare alla casa al mare col camino e con gli alberi e poter dipingere e scrivere e stare meglio (Luigi, 75)*
- *Sto uscendo, ma con la paura; mi manca il movimento. Quando sei rilassato ti si infiltrano pensieri brutti, che fanno scattare la scintilla, insicurezza della situazione. Se tolgono dei blocchi starei meglio. Già sentirmi in casa controllato, sentirmi come una briciola di sabbia nel deserto. Cerco di affrontare la paura e di reagire, non posso isolarmi dal mondo (Renzo, 36)*

## **I rapporti con gli altri**

- *Chiamo le amiche, una amica è passata sotto casa con l'auto e ci siamo salutate dal balcone. Vedo il nipotino al telefono. La nuora mi chiama e io condivido con lei i problemi col figlio. Ha detto che è in crisi con mio figlio e si è sfogata con me, ma per me è difficile. Capisco, ma non posso fare niente (Lucia, 60)*
- *Ho un figlio di 52 anni che vive da solo e viene a trovarmi. Ho avuto una figlia che è morta a 29 anni, e quindi ho 4 nipoti. Loro stravedono per me specie dopo la morte della mamma. Ho un bel rapporto con loro e ci sentiamo. Il piccolo mi chiama e chiede "come stai?" e io rispondo "sempre uguale" e lui non vuole che si risponda così.*

## **I rapporti con l'operatore**

- *Io e mio marito siamo contenti di avere a che fare con lei, aspettiamo la sua chiamata, non se ne parla di richiamare il call center in caso di urgenza, voglio solo lei. Lei mi tranquillizza, sono contenta che mi chiama. (Lucia, 60)*
- *Parlare con lei mi ha fatto bene, ho fatto tutto quello che mi ha detto: ho fatto la doccia dopo 3 giorni che non mi lavavo. Ho mangiato. La sua chiamata mi dà tanto aiuto perchè mi manda energia positiva. (Teresa, 27)*
- *Ora che ho parlato con lei mi sento meglio e adesso vado a fare il letto, piano, piano. Quando mi chiama lei sto bene, lei è una rilassata che non mi sgrida, invece mi calma. Mi fa sempre piacere se mi chiama perchè mi lascia una tranquillità dentro e mi invoglia a fare, adesso vado a fare merenda e poi mi metto a cucire. (Clementina, 68)*

**Formazione**

**Ricerca**



# ATTIVITA' DI FORMAZIONE

- **LA FORMAZIONE DELLO PSICOLOGO DELL'EMERGENZA**  
Fabio Sbattella, Responsabile della Unità di Ricerca in Psicologia dell'emergenza, Università Cattolica, Milano
- **IL TRAUMA DA COVID19 E LA STABILIZZAZIONE EMOTIVA**  
Le esperienze potenzialmente traumatiche e gli approcci terapeutici  
Le tecniche di stabilizzazione nel servizio di Call center, Vittoria Ardino, Presidente Sisst.
- **I BAMBINI NELL'EMERGENZA COVID**  
Erik De Soir e Lies Scaut, psicotraumatologi, Belgio
- **LE UNITA' DI PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA NEL SERVIZIO PUBBLICO**  
Paola Chiadò, Responsabile della squadra di Psicologia dell'emergenza ASL 3  
Monica Agnesone, Responsabile Servizio di Psicologia dell'ASL Città di Torino  
Piero Cai, Psicologo Ospedale San Martino di Genova
- **LA COMUNITA' IN EMERGENZA**  
Emanuele Sirolli di 180 Amici L'Aquila, Giuseppe Scurci di Psyplus, Alfredo Mela, sociologo Politecnico di Torino

# CORONAVIRUS<sup>PSI</sup>

Linea diretta con gli Psicologi dell'Emergenza



In questo periodo siamo tutti impegnati su più fronti e, oltre ai problemi sanitari, economici, di distanziamento sociale, dobbiamo anche far fronte alle problematiche di ordine psicologico:

- sentimenti di incertezza e paura per noi stessi e i nostri cari
- ansia
- difficoltà ad organizzare la nostra giornata
- solitudine
- preoccupazione per un familiare ricoverato
- preoccupazione per i nostri anziani in RSA o nelle case di riposo
- lutto per la morte di un nostro caro



artwork.giuliano.toldonato

Telefona ai numeri:

**011 011 377 82**

**011 011 377 40**

**dal lunedì alla domenica, dalle 10 alle 18, risponderà uno psicologo di Psicologi per i Popoli Torino**

Grazie al contributo della Compagnia di San Paolo, abbiamo la possibilità di offrire tre colloqui gratuiti di supporto per fronteggiare l'emergenza.

Chiedere aiuto non è un segno di debolezza o vulnerabilità, ma un atto di coraggio. Riconoscere i propri limiti e chiedere aiuto ci permette di proteggere noi stessi e gli altri.

Con il Patrocinio di:



Maggior sostenitore:



# Ulteriori sviluppi



*DAL 19 MAGGIO 2020*

# GRUPPO DI FOTOGRAFIA E NARRAZIONE PER IL BENESSERE

SERVIZIO RISERVATO AGLI UTENTI DEL CALL CENTER PSICOLOGICO

**011.011.377.82**

**011.011.377.40**

a cura di **Monica Delmonte e Daniela Dallorto**  
Psicologi per i Popoli Torino

# Finalità:

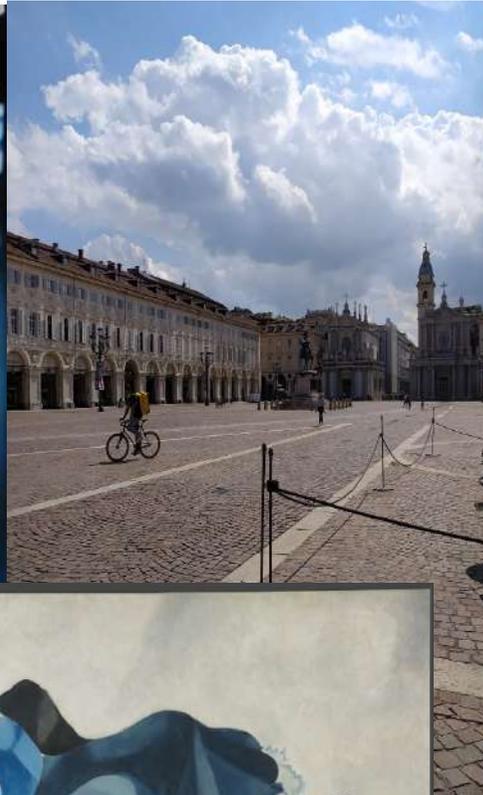
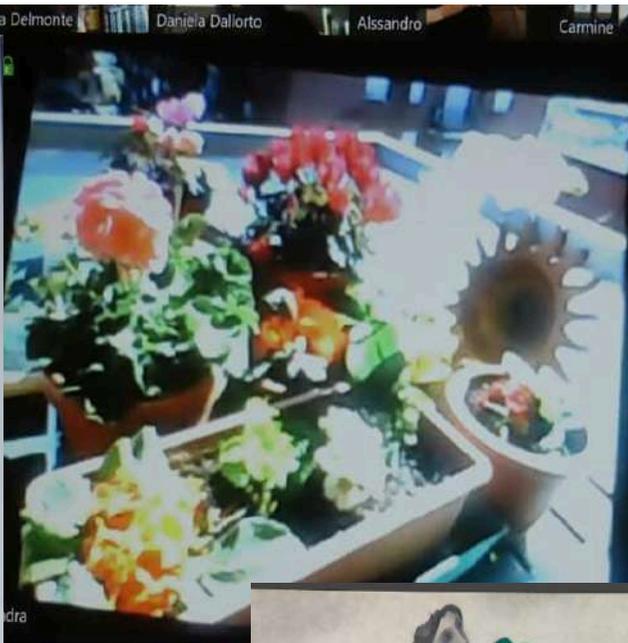
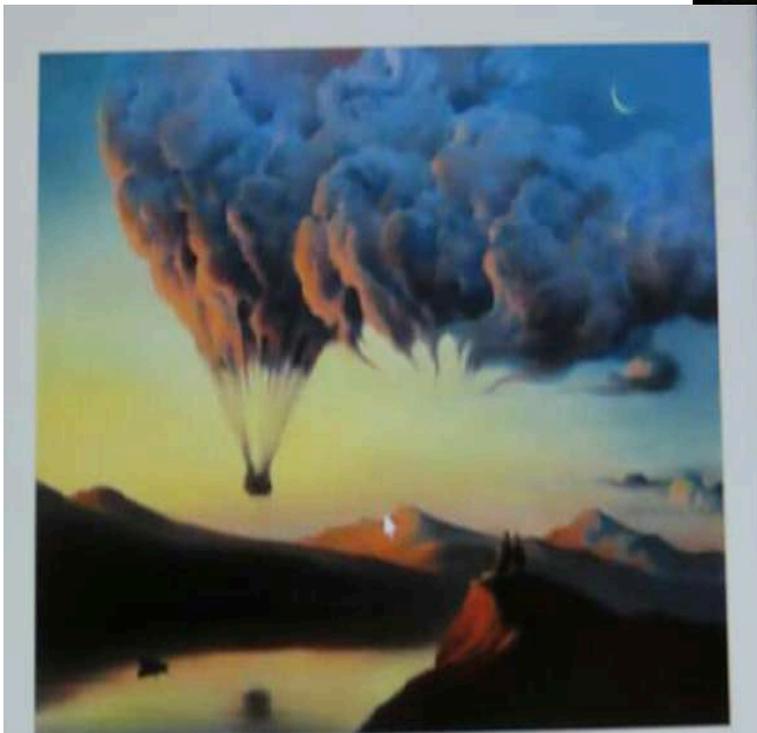
- Permettere un ascolto reciproco delle proprie narrazioni in un contesto in cui è possibile esprimere senza essere giudicati le proprie emozioni e riflessioni legate a questo particolare momento di "emergenza", facilitando il confronto e il mutuo aiuto tra le persone del gruppo.
- Attraverso l'utilizzo di fotografie e immagini, si potranno sviluppare alcune tematiche, ma sarà anche possibile dare voce” alle “storie”, anche profonde, che esse contengono, a cui a volte è meno facile accedere con la comunicazione verbale, contribuendo alla possibilità di favorire dei cambiamenti di “sguardo” e del “sentire“.

Monica Delmonte

Daniela Dallorto

Alessandro

Carmine





# CONTRO LA SOLITUDINE DONA UN TABLET

QUESTA RACCOLTA FONDI È DESTINATA  
ALLE PERSONE CHE, IN QUESTO MOMENTO,  
SONO IN TOTALE ISOLAMENTO,  
LONTANE DALL'AFFETTO DEI LORO CARI.

GRAZIE AL TUO AIUTO POTREMO ACQUISTARE  
E DONARE AGLI OSPEDALI DI TORINO TABLET  
E IL NECESSARIO A TENERE VIVE  
LE RELAZIONI UMANE.



PER DONARE (Beneficiario: ESPRI | Causale: Tablet)

**IBAN: IT40T0200801102000105475511**

PSICOLOGI  
PER I POPOLI  
TORINO



TUTTI I GIOVEDÌ ALLE ORE 18.30 SU ZOOM

# INCONTRARSI TRA VOLONTARI DI PROTEZIONE CIVILE

con **Psicologi per i Popoli Torino**

per scambiarsi e condividere le esperienze di vita  
durante questa pandemia.

Per incontri individuali scrivere una mail a  
[coronaviruspsi@gmail.com](mailto:coronaviruspsi@gmail.com)



Dati di accesso alla piattaforma Zoom:

ID: 85752913022

Password: 583572